



Hebben mensen met een licht  
verstandelijke beperking makkelijk  
toegang tot het sociaal domein van  
de gemeente Winterswijk?



Utrecht april 2018

De rijksinspecties die binnen Toezicht Sociaal Domein samenwerken zijn:

- Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd
- Inspectie van het Onderwijs
- Inspectie Justitie en Veiligheid
- Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Met veel dank aan de ervaringsdeskundigen en de LFB voor hun medewerking.

En dank aan Waterschrijver voor de verhalende en eenvoudige taal.

## Inhoudsopgave

Samenvatting .....	3
Inleiding.....	4
Hoe hebben we het onderzoek uitgevoerd?.....	5
Ervaringen van vijf ervaringsdeskundigen.....	7
Het verhaal van Ellie .....	7
Het verhaal van Angelique .....	8
Het verhaal van Peter .....	9
Het verhaal van Gerard .....	11
Het verhaal van Danny .....	11
Ervaringen met het bekijken van de websites .....	13
Bijeenkomsten met de gemeente .....	14
Conclusies en aanbevelingen .....	16

## Samenvatting

### De belangrijkste conclusie

De toegang tot het sociaal domein gaat in Winterswijk via De Post. De Post is een sociaal team. Dit team helpt mensen met een vraag. Deze vragen gaan bijvoorbeeld over het schoonmaken van het huis, het doen van administratie en het opvoeden van kinderen. De Post is voor mensen met een licht verstandelijke beperking goed te bereiken.

Het gebouw van De Post is bekend bij veel mensen. Mensen hebben met De Post makkelijk persoonlijk contact. Dat is belangrijk voor mensen met een licht verstandelijke beperking. De Post beantwoordt snel vragen. Dat zijn sterke punten van de toegang tot het sociaal domein in Winterswijk.

De toegang van het sociaal domein voor mensen met een licht verstandelijke beperking kan wel beter. Medewerkers kunnen meer vragen stellen. Ze kunnen meer vragen naar de situatie van mensen.

Organisaties die mensen met een licht verstandelijke beperking helpen, moeten ook betere afspraken met elkaar maken. Dan helpen de goede organisaties de mensen met een vraag sneller. De mensen hoeven hun verhaal dan niet te herhalen.

### Hoe hebben we dit ontdekt?

We doen als inspecties een onderzoek. We willen weten: hoe makkelijk is de toegang tot het sociaal domein voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Wij zijn de rijksinspecties van het Toezicht Sociaal Domein. Onder het sociaal domein vallen bijvoorbeeld hulp bij het schoonmaken van het huis en schulden.

We vroegen mensen met een licht verstandelijke beperking contact op te nemen met de gemeente. Deze mensen met een licht verstandelijke beperking noemen we ervaringsdeskundigen. De ervaringsdeskundigen bedachten zelf een vraag. De ervaringen staan in dit rapport.

## Inleiding

We onderzochten hoe makkelijk mensen met een licht verstandelijke beperking toegang hebben tot hulp in de gemeente Winterswijk. Dat deden we in 2017. Wij zijn de rijksinspecties van het Toezicht Sociaal Domein. De mensen met een licht verstandelijke beperking gingen zelf op pad. Zij stelden zelf hun vragen aan de gemeente. Wij hebben hun ervaringen uitgewerkt in dit rapport.

### Veranderingen in de gemeente

We deden dit onderzoek, omdat gemeenten in 2015 meer taken voor het sociaal domein kregen. Het sociaal domein gaat over bijvoorbeeld hulp krijgen bij het gezin en het vinden van werk. Maar ook hulp bij hoe je je dag kan invullen, schulden of het opvoeden van je kinderen.

De zorg en hulp in dit domein zijn voor inwoners die steun nodig hebben. En geen mensen om zich heen hebben die hun kunnen helpen. Mensen met een licht verstandelijke beperking horen vaak ook bij deze groep. Er wonen ongeveer 3.400 mensen met een licht verstandelijke beperking in Winterswijk.

Gemeenten en hun medewerkers moeten door de veranderingen opnieuw nadenken hoe inwoners makkelijk om hulp kunnen vragen. Dit geldt in Winterswijk vooral voor medewerkers van het Klant Contact Centrum van de gemeente. Zij zijn voor inwoners het eerste contact. Ook geldt dit voor medewerkers van het sociaal team De Post. De Post helpt mensen met een vraag voor bijvoorbeeld hulp met het gezin of bij schulden. En soms stuurt De Post mensen door naar andere organisaties.

### Mensen met een licht verstandelijke beperking krijgen niet altijd goede hulp

Mensen met een licht verstandelijke beperking kunnen niet altijd makkelijk goede hulp krijgen. Hun beperking is vaak niet zichtbaar en ze kunnen zichzelf overschatten. Ze kunnen vaak goed praten, maar soms is het lastig om een goede vraag te stellen.

Wij doen dit onderzoek, omdat iedereen makkelijk toegang tot de hulp moet hebben. Ook mensen met een licht verstandelijke beperking. We werkten voor dit onderzoek samen met LFB. De LFB komt op voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Bij het LFB werken ook vooral mensen met een licht verstandelijke beperking.

### Wat kunt u in dit onderzoeksrapport lezen?

Het onderzoeksrapport dat voor u ligt, is een samenvatting van de resultaten in de gemeente Winterswijk. U kunt hierin een aantal hoofdstukken vinden. Deze zijn:

- We beschrijven hoe we het onderzoek deden. En we laten de eisen zien waaraan toegang tot hulp in het sociaal domein voor mensen met een licht verstandelijke beperking moet voldoen;
- Onze ervaringsdeskundigen vertellen over persoonlijke ervaringen bij het zoeken naar hulp en wat ze van de websites vinden;
- Medewerkers van de gemeente vertellen of ze de verhalen van de ervaringsdeskundigen herkennen. Ze vertellen hoe ze hulp geven. Zij vertellen ook wat zij kunnen verbeteren. En wat ze willen verbeteren;
- We geven de conclusie en aanbevelingen.

## Hoe hebben we het onderzoek uitgevoerd?

In een document van de inspecties staat de eis: de toegang tot zorg en hulp moet makkelijk zijn. Dit document heet 'Toezichtkader Stelseltoezicht Volwassenen in het Sociaal Domein<sup>1</sup>'. Voordat onze ervaringsdeskundigen op pad gingen, pasten we deze eis speciaal voor dit onderzoek aan. Dat deden we aan de hand van wat de ervaringsdeskundigen zelf belangrijk vinden. Er zijn nu zes eisen.

### Eisen voor dit onderzoek

Onze ervaringsdeskundigen gaven aan wanneer zij de toegang makkelijk vinden. De zes eisen voor dit onderzoek zijn:

1. Ik kan alle stappen makkelijk volgen en afmaken;
2. Ik begrijp de gegeven informatie;
3. Ik krijg persoonlijke hulp bij het aanvragen van zorg en hulp als ik dat nodig heb;
4. Ik krijg respect van de medewerkers;
5. Ik krijg genoeg informatie om te beslissen welke zorg en hulp ik wil en nodig heb;
6. Ik kan makkelijk contact hebben met de organisatie.

Deze eisen laten zien hoe de toegang tot het sociaal domein eruit moet zien. Het onderzoek in de gemeente Winterswijk startte na overleg met de gemeente.

### Ervaringsdeskundigen gingen met een vraag op pad

Er waren in Winterswijk vijf ervaringsdeskundigen: Ellie, Angelique, Peter, Gerard en Danny. Ze bedachten voor zichzelf een vraag over een sociaal probleem. Ze deden het onderzoek in juni en juli van 2017. Ze zochten hulp bij Werk en Inkomen, en bij zelfstandig wonen. Hulp bij zelfstandig wonen valt onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Ook zochten ze hulp bij opvoeden.

Zij belden en mailden naar het gemeentehuis, de Sociale Dienst Oost Achterhoek en De Post. Mensen die naar de gemeente bellen, krijgen eerst het Klant Contact Centrum aan de lijn. De Sociale Dienst Oost Achterhoek helpt ook mensen uit de regio.

De Post is een sociaal team. Dit team helpt mensen met een vraag. Deze vragen gaan bijvoorbeeld over het schoonmaken van het huis, het doen van administratie en het opvoeden van kinderen. Ze heten De Post, omdat ze in het postkantoor van vroeger zitten. De ervaringsdeskundigen gingen ook op bezoek bij De Post. En ze bekeken de websites.

Begeleiders van LFB hielpen de ervaringsdeskundigen als de ervaringsdeskundigen het zelf niet meer wisten. Wij vroegen wat ze van de toegang vonden. We gebruikten daarvoor de zes eisen.

### Onderzoek naar de websites

Op 19 september 2017 hebben vier ervaringsdeskundigen verschillende websites bekeken. Ze deden dit in groepjes van twee. En ze keken samen met iemand van de inspecties of begeleider. Ze zochten het antwoord op de volgende zes vragen:

1. Kunt u mij helpen bij het vinden van werk? Om te kijken naar Werk en Inkomen;
2. Kunt u mij helpen om van mijn schulden af te komen? Ook om te kijken naar Werk en Inkomen;
3. Mijn koelkast is kapot. Kan ik hiervoor bijzondere bijstand krijgen? Ook om te kijken naar Werk en Inkomen;
4. Kunt u mij helpen met mijn administratie? Om te kijken naar de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.
5. Kan ik thuis hulp krijgen en wat is daarvoor mijn eigen bijdrage? Ook om te kijken naar de Wet Maatschappelijke Ondersteuning;
6. Kan ik hulp krijgen bij het opvoeden van mijn kinderen? Om te kijken naar Jeugdzorg.

---

<sup>1</sup> <http://online-publicaties.nl/toetsingskadervolwassenensociaaldomein/>

De ervaringsdeskundigen zochten op de website van de gemeente Winterswijk. Ze bekeken de website van De Post. En ze bekeken de website van de Sociale Dienst Oost Achterhoek. Ze bekeken ook de nieuwe website voor het sociaal domein: [www.wijwinterswijk.nl](http://www.wijwinterswijk.nl).

### **Ervaringen teruggeven aan de gemeente**

Op 12 oktober 2017 praatten we samen met alle andere betrokkenen. Namelijk: de ervaringsdeskundigen, medewerkers van De Post, de gemeente en de Sociale Dienst Oost Achterhoek. Van de gemeente waren er medewerkers van het Klant Contact Centrum en de afdeling Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

De ervaringsdeskundigen vertelden wat ze fijn vonden en welke tips ze hadden. De medewerkers antwoordden hierop. Ze gaven meer informatie over de hulp die ze bieden. De medewerkers vertelden wat ze goed vonden. Dat wilden ze zo blijven doen. Ze vertelden ook wat ze willen verbeteren.

Op 30 oktober 2017 was er nog een bijeenkomst. Op die bijeenkomst praatten we met een wethouder en leidinggevenden. Ook was de toezichthouder van de WMO aanwezig. Wij vertelden over de resultaten van ons onderzoek. En zij vertelden hoe het sociaal domein eruitziet. Ze gaven ook hun kijk op de resultaten. Ze vertelden wat ze goed vonden. Ze vertelden wat ze willen verbeteren. En ze hebben voor twee verbeterpunten met elkaar besproken hoe ze dat zouden kunnen doen.

## Ervaringen van vijf ervaringsdeskundigen

### Het verhaal van Ellie

#### Ellie wil meer werken

Ellie is een vrouw van 62 jaar. Ze heeft een licht verstandelijke beperking. Ze is getrouwd. Haar man heeft ook een licht verstandelijke beperking. Zij werkt elke week twee halve dagen. Dat doet ze om bezig te blijven. Ze ontmoet graag andere mensen.

Ellie vertelt aan mensen die haar willen helpen: *'Ik kan niet kan lezen. En niet schrijven.'* Ellie vindt het moeilijk om hulp te vragen. Ze wil dat andere mensen de vragen stellen aan haar. Dan kan zij die beantwoorden.

Ellie heeft een vraag bedacht. Het is geen echte vraag. Maar ze doet alsof ze meer wil werken. Ze werkt elke week al twee halve dagen. Maar zij verveelt zich erg thuis. En ze kan haar telefoonkosten ook niet meer betalen.

#### Ellie wil naar De Post

Ellie wil naar De Post. Daar kunnen ze haar helpen. Waarom bij De Post? *'Dat weet toch iedereen'*, zegt Ellie. Ze belt eerst om een afspraak te maken. Het is niet makkelijk. Het telefoonnummer staat niet in het telefoonboek.

Ellie heeft geen internet. Ze belt dan maar het algemene nummer van de gemeente. Ze verbinden haar door met De Post. Toen maakte ze zo een afspraak.

#### Ellie slaapt slecht

Maar voor de afspraak bij De Post slaapt Ellie slecht. Ze is angstig voor het gesprek. Ze valt pas om half vier 's nachts in slaap.

Ellie gaat op pad. Samen met haar begeleider. Ellie vindt het gebouw van De Post snel. Het is het oude Postkantoor. *'Het is een bekend gebouw in Winterswijk'*, zegt Ellie. Ze stapt naar binnen. De deuren gaan vanzelf open.

Ellie loopt naar de balie. Ze stelt zich voor aan de mevrouw. Ze is wat vroeg voor de afspraak. Ze moet even wachten. Ze kan zelf koffie of thee pakken. Ellie vindt dat fijn.

#### Ellie wil meer werken

Een andere mevrouw gaat met Ellie naar een aparte kamer. Ellies begeleider gaat ook mee. De mevrouw zoekt Ellies gegevens op. Ze doet dat op de computer. Ze praat alleen met Ellie. Niet met haar begeleider.

Ellie zegt: *'Ik wil meer werken. Ik verveel me thuis.'* Ze vertelt niet: *'Ik kan mijn telefoonkosten niet meer betalen'*. Ellie vertelt wel: *'Ik kan niet lezen of schrijven.'*

De mevrouw vraagt: *'Wat voor werk doe je?'* Ellie vertelt wat ze doet. De mevrouw vraagt dan wat Ellie zelf wil. Verder stelt de mevrouw geen vragen.

#### De gemeente gaat Ellie bellen

De mevrouw typt in de computer. Ze belt met iemand anders. Ze vraagt: *'Heb ik dat zo goed ingevuld?'* Dan praten ze aan de telefoon verder. Er ontstaat een gesprek over wie contact opneemt met Ellie. Zal het de gemeente zijn? Of haar begeleider bij Stichting Lichtenvoorde? De stichting helpt Ellie met haar andere werk.

Dan hangt de mevrouw op. Ze zegt dat de gemeente Ellie belt. Omdat Ellie zelf de vraag stelde. Ellie zegt: *'Stichting Lichtenvoorde mag me ook bellen.'*



Het gesprek is klaar. Ellie gaat terug naar de mevrouw bij de balie. Ze vraagt nog een keer: *'Wat gaat er nu gebeuren?'* De gemeente neemt contact op met Ellie. Maar ze weet niet wanneer.

### **Ellie krijgt een brief**

De gemeente stuurt Ellie binnen twee weken een brief. De gemeente nodigt Ellie uit voor een gesprek. Ze mag samen met haar begeleider komen. Ze zullen dan bespreken hoe Ellie meer werk kan krijgen.

Ellie is blij dat zij zo snel een brief kreeg. Ze zegt de afspraak dan af. De vraag was natuurlijk niet echt.

### **In het kort: de mevrouw luisterde goed naar Ellie**

*'Het bezoek aan De Post ging goed'*, zegt Ellie. Ze is blij. Ze vond het fijn dat ze zelf koffie of thee mocht pakken. De mevrouw was vriendelijk. Ze luisterde goed naar Ellie. Ze begreep Ellie goed.

Alleen vroeg ze niet waarom Ellie meer wilde werken. Ook vroeg ze niet hoeveel meer Ellie wilde werken. Dat kan de volgende keer beter.

---

## **Het verhaal van Angelique**

### **Angelique zoekt extra geld voor kinderen om te sporten**

Angelique is een vrouw van 37 jaar. Ze heeft een licht verstandelijke beperking. Ze woont alleen. Maar ze heeft wel begeleiding. Ze had vroeger een pleegmoeder. Angelique helpt haar nu.

Angelique heeft sociaal werk. Ze werkt via Hameland. Hameland helpt mensen zoals Angelique met werk. Ze werkt bij een bedrijf in de buurt van Winterswijk. Zij rijdt op een scooter naar haar werk.

Angelique kan goed vertellen. Ze kan uitleggen wat zij graag wil. Andere mensen begrijpen haar goed. Daarom zien anderen soms niet dat ze een licht verstandelijke beperking heeft.

### **Angelique vindt het leuk**

Angelique vindt het leuk om een vraag te verzinnen. *'Ik ga de gemeente een beetje voor de gek houden'*, zegt ze. Dat vindt ze leuk.

Angelique bedenkt deze vraag: *'Mijn pleegmoeder van vroeger zorgt nu voor twee pleegkinderen. Ik help haar af en toe. Ik maak me alleen zorgen over de kinderen.'* Ze zegt: *'De kinderen moeten na school naar de sport kunnen. Anders worden ze vervelend in huis. Er is alleen niet genoeg geld. Wat kunnen jullie doen?'*

### **Angelique maakt een afspraak via de telefoon**

Angelique kan in de ochtend langskomen bij De Post. Zonder een afspraak te maken. Maar ze werkt in de ochtend. Dus belt Angelique voor een afspraak. Later moet ze de afspraak verzetten. Ze kan toch niet op het afgesproken moment. Daarom belt ze nog maar eens. Ze maakt makkelijk een afspraak bij de Post.

Angelique weet waar ze moet zijn. Ze gaat naar binnen. Ze gaat met haar begeleider aan een tafel zitten. Na een paar minuten zijn ze aan de beurt.

Een mevrouw komt naar Angelique toe. Ze stelt zich voor. Dan neemt ze Angelique en haar begeleider mee naar een aparte kamer. De mevrouw vraagt: *'Wat voor hulp wil je?'* Angelique zegt: *'Ik heb het al uitgelegd aan de telefoon.'*

Angelique vindt het raar dat ze het nog eens moet vertellen. Maar de mevrouw vraagt haar toch om het nog eens te vertellen.

### Angelique krijgt twee formulieren

Angelique wil hulp voor de pleegkinderen. Ze moet geld krijgen. Dat kan via de bijzondere bijstand. Maar verdient de pleegmoeder te veel? Dan kan ze ergens anders om geld vragen. Dat kan dan bij het Nationaal Sportfonds. Het Sportfonds helpt mensen zodat ze kunnen sporten.

Angelique krijgt twee folders. De ene folder gaat over bijzondere bijstand. En over mensen die niet veel geld verdienen. De andere gaat over gelukkig zijn, gezondheid, opgroeien en opvoeden. Er staat informatie in over de Formulierenbrigade. De Formulierenbrigade helpt mensen met het invullen van papieren.

### In het kort: de mevrouw nam Angelique serieus. Maar ze had meer kunnen vragen

*'De informatie was duidelijk', zegt Angelique. Ze weet welke informatie ze aan haar pleegmoeder moet geven. 'Snappen we de folder niet? Dan kunnen we naar het spreekuur', vertelt ze.*

De mevrouw luisterde goed. Ze had tijd voor Angelique. Ze was vriendelijk. Ze nam Angelique serieus. Ze legde alles ook goed uit. Ze praatte rustig. Angelique heeft alles begrepen. Ze is blij. Angelique zegt: *'Ze kon nog wat vragen over de kinderen. Ook vroeg ze niet: waar woont het gezin? Waarom zijn de kinderen vervelend? Wat vindt de pleegmoeder van deze vraag? En waarom was de pleegmoeder er zelf niet? Allemaal vragen die ook best belangrijk zijn!'*

---

## Het verhaal van Peter

### Peter zoekt extra geld voor zijn brommobiel. En wil zelfstandig wonen

Peter is 43 jaar. Peter heeft een licht verstandelijke beperking. Maar je ziet het niet snel. Hij werkt bij de LFB. De LFB komt op voor mensen zoals Peter. Hij werkt daar als ervaringsdeskundige. Peter heeft een brommobiel. Daarmee rijdt hij naar zijn werk.

Peter schreef een boekje. Hij legt daarin uit wat er gebeurt als mensen doodgaan. Het is speciaal voor mensen met een licht verstandelijke beperking.

Peter bedenkt twee vragen. Zijn brommobiel kost veel geld. Peter kan het maar moeilijk betalen. Zijn eerste vraag is daarom: *'Kan iemand meebetalen aan mijn kosten?'*

De tweede vraag: Peter wil graag op zichzelf wonen. Hij heeft daarbij hulp nodig. Wie kan hem daarbij helpen?

### Vraag 1: wie kan meebetalen?

Peter zoekt op internet naar het nummer van het gemeentehuis. Hij vindt het algemene nummer snel. Peter belt. Een mevrouw neemt op. Hij vertelt over zijn brommobiel.

De mevrouw luistert. Dan zegt ze: *'Ik verbind je door met de Sociale Dienst Oost Achterhoek.'* De Sociale Dienst Oost Achterhoek helpt mensen uit die buurt.

### Peter praat met de Sociale Dienst Oost Achterhoek

Peter krijgt een andere mevrouw aan de telefoon. Hij vertelt dat hij al een uitkering heeft. Hij krijgt daarom elke maand geld om voor zichzelf te zorgen. De uitkering heet een Wajong-uitkering.

Dus vraagt de mevrouw naar de geboortedatum van Peter. Ze probeert zijn gegevens op te zoeken. Dat lukt alleen niet. Mensen met een Wajong-uitkering staan niet in de computer.

### **Peter krijgt een meneer aan de telefoon**

Peter krijgt een meneer aan de telefoon. Peter stelt nog een keer zijn vraag. De meneer vertelt over bijzondere bijstand. De bijzondere bijstand is een potje geld voor speciale gevallen. Op de website van de gemeente staat meer informatie. Bijvoorbeeld wanneer iemand geld kan krijgen. De meneer vertelt ook: *'Er staan ook formulieren op de website. Daarmee kan je het geld aanvragen.'* De meneer vraagt: *'Was het allemaal duidelijk voor je?'* Peter zegt dat het duidelijk is. Hij moet een formulier invullen. Dan hangen ze op.

Het contact met de gemeente en de sociale dienst ging goed. Dat vindt Peter. Hij kreeg drie personen aan de telefoon. Ze waren alle drie duidelijk en vriendelijk. Hij begreep ze. Ze gebruikten geen moeilijke woorden. Ook namen ze zijn vragen serieus. Ze lieten hem uitpraten. Hij kreeg tips. Die kreeg hij van de meneer van de Sociale Dienst.

### **Peter kijkt op de website**

Peter kijkt op de website van de gemeente. Kan hij bijzondere bijstand krijgen? Er staan twee formulieren. De een is voor mensen met een bijstandsuitkering. De ander voor alle anderen. Welke moet hij nou hebben?

Zijn begeleider helpt hem. Hij moet het formulier hebben voor alle anderen. Hij leest de vragen. De moed zakt hem in de schoenen. Er zijn veel vragen. Ze zijn ook nog moeilijk. Peter zegt: *'Ik kan het formulier niet invullen.'* Hij vindt dat jammer. De mensen aan de telefoon boden ook geen hulp.

### **Vraag 2: Peter wil op zichzelf wonen**

Peter wil op zichzelf wonen. Maar hij heeft begeleiding nodig. Daarom gaat hij naar de website van De Post. Hij kan een vraag stellen via de e-mail. Dat ziet hij al snel.

Peter schrijft een mail. *'Wie kan mij helpen voor begeleiding voor op jezelf wonen?'*

### **Peter krijgt al snel een reactie**

Binnen één uur en een kwartier reageert De Post op het mailbericht. Zo snel had hij niet verwacht! Dit was het bericht:

*Goed dat je ons gemaild hebt!*

*Ik wil je graag uitnodigen bij De Post. We hebben op maandag, dinsdag, woensdag en donderdag een inloopspreekuur. Dit is van 9 uur tot 12 uur. Je kunt dan zonder afspraak binnenlopen.*

*Er gaat dan iemand met je in gesprek over de vragen die je hebt. En dan wordt er gekeken welke hulp je nodig hebt om op jezelf te gaan wonen.*

*We zien je graag bij De Post!*

### **De e-mail is duidelijk**

Peter snapt de e-mail helemaal. De e-mail is heel duidelijk. Er staan geen moeilijke woorden en geen afkortingen in. Er staat zelfs een compliment in de mail! Dat vindt Peter fijn.

Hij weet nu dat De Post wil helpen. Hij voelt zich welkom bij De Post. Hij hoeft vooraf geen formulieren in te vullen. Hij kan direct langskomen voor een gesprek. Dat lukt hem wel.

Misschien hadden ze meer informatie kunnen meesturen. Bijvoorbeeld tips over op jezelf wonen. Dat had een link naar een andere website kunnen zijn. Dan had hij zich kunnen voorbereiden op het gesprek.

### **In het kort: Peter voelt zich welkom bij De Post. Het formulier voor extra geld is veel te moeilijk**

Peter wilde extra geld voor zijn brommobiel. Hij is blij met het contact met de Sociale Dienst. De mensen hielpen hem goed. Ze vertelden hem met welk formulier hij om extra geld kon vragen.

Hij schrok van het formulier. Het formulier was veel te moeilijk. De mensen hadden hem kunnen helpen met het formulier. Of kunnen doorsturen naar de Formulierenbrigade van De Post. De Formulierenbrigade helpt bij het invullen van formulieren.

Peter wilde ook hulp om zelfstandig te wonen. Hij kreeg snel een antwoord met een e-mail. De e-mail van De Post was duidelijk. Hij kreeg ook een compliment. Peter weet nu dat hij langs kan komen. Misschien hadden ze meer informatie kunnen meesturen.

---

## Het verhaal van Gerard

### Gerard wil met de regiotaxi reizen

Gerard is een man van zestig jaar. Hij heeft een licht verstandelijke beperking. Hij is getrouwd. Zijn partner heeft ook een licht verstandelijke beperking. Gerard woont op zichzelf met begeleiding. De begeleiding komt van zorgorganisatie De Lichtenvoorde. Gerard werkt al zo'n twaalf jaar bij de gemeentelijke plantsoendienst. Hij verzorgt de tuintjes en de natuur van de gemeente.

### Gerard kan niet meer meerijden met zijn buurvrouw

Gerard bedenkt zelf een vraag: zijn buurvrouw is verhuisd. Nu kan hij niet meer meerijden met haar. Daarom wil hij reizen met de regiotaxi. Hij wil graag bij zijn familie op bezoek.

Gerard belt voor zijn vraag De Post. Hij krijgt gelijk iemand aan de telefoon. Hij stelt goed en rustig zijn vraag aan de telefoon. De mevrouw luistert goed. Ze geeft hem de tijd.

De mevrouw nodigt hem uit bij De Post. Dan kunnen ze verder praten. Gerard vertelt: *'Ik ben nu minder mobiel. Het is moeilijk om naar De Post te komen.'* De mevrouw zegt: *'Dan hoef je zelf niet te komen. Een collega zal je bellen.'* Gerard vindt het goed.

### Gerard vond het gesprek goed gaan

Gerard vertelt: *'Ze luisterde goed aan de telefoon.'* De informatie was duidelijk. De mevrouw gebruikte geen moeilijke woorden. Ze dacht met Gerard mee. Toen Gerard niet langs kon komen, bedacht ze een andere oplossing.

De mevrouw vertelde alleen niet wanneer haar collega terugbelt. Gerard denkt dat de collega snel terugbelt. Hij wil naast de telefoon blijven wachten. Een dag later belt een mevrouw van De Post Gerard terug. De vraag was natuurlijk verzonnen. Dus zegt Gerard: *'Ik heb nu een andere oplossing gevonden.'*

### In het kort: de mevrouw luistert goed naar Gerard. Ze verzint ook een oplossing

Gerard belde naar De Post. De mevrouw luisterde goed naar Gerard. Hij kon alleen niet zelf naar De Post komen. Ze bedacht een oplossing. Een collega zou Gerard bellen. De mevrouw zei alleen niet wanneer ze Gerard ging terugbellen. Gerard wilde bij de telefoon wachten op het telefoontje. Een dag later belde De Post Gerard.

---

## Het verhaal van Danny

### Danny zoekt hulp bij het schoonmaken van zijn huis

Danny is 46 jaar. Hij heeft een licht verstandelijke beperking. Danny woont alleen. Hij krijgt elke week een uur begeleiding. Hij is erg gelukkig met zijn vriendin. Hij werkt bij de LFB. De LFB is voor mensen zoals Danny. Hij werkt daar als ervaringsdeskundige.

Hij gaat op bezoek bij bedrijven. Hij kijkt hoe ze omgaan met mensen met een licht verstandelijke beperking. Zo ging hij langs bij een gevangenis. Hij liep een dag mee. Hij gaf mensen tips. Hoe kunnen ze beter met gevangenen met een licht verstandelijke beperking omgaan?

### **Danny's vraag: kan iemand hem helpen met het schoonmaken van zijn huis?**

Danny verzint een vraag. Hij vindt het moeilijk om zijn huis schoon te houden. Zijn ouders kunnen hem niet meer helpen. Kan hij hulp krijgen?

Hij gaat naar de website van de Post. Daar stelt hij zijn vraag. De Post reageert snel op het bericht van Danny. De reactie komt na één uur en een kwartier. Dat is veel sneller dan Danny had verwacht! Hij vindt het fijn.

De Post schrijft:

*Hallo Danny,*

*Je kunt met deze vraag eerst bij De Post terecht. Lukt het je om naar ons inlooppreekuur te komen? Dat is iedere werkdag (behalve op vrijdag in de vakantietijd), van 9 uur tot 12 uur. Je kunt dan zonder afspraak terecht. Mocht dit niet lukken, dan horen we dat graag, kunnen we kijken of we een andere afspraak kunnen maken.*

*Tijdens het inlooppreekuur gaat er iemand met je in gesprek over de vragen die je hebt. Er wordt dan met je meegedacht om te kijken hoe het beter of anders kan.*

### **De e-mail is helemaal duidelijk**

Danny begrijpt de e-mail helemaal. Er staat een telefoonnummer in. Ook staat er in waar Danny naartoe kan gaan. Er staan geen moeilijke woorden in. Danny voelt zich serieus genomen.

Als hij echt hulp nodig had, dan kon hij naar De Post. Hij zou vragen of iemand anders mee kon gaan. Misschien hadden ze hem wat meer informatie kunnen geven. Dan had hij zich kunnen voorbereiden op het gesprek.

### **In het kort: de email komt snel. De mail is ook duidelijk**

Danny stelt zijn vraag via de website. Hij krijgt snel antwoord. De e-mail is duidelijk. Misschien hadden ze hem wat meer informatie kunnen geven.

## Ervaringen met het bekijken van de websites

Vier ervaringsdeskundigen hebben de websites bekeken. Ze bekeken websites van de gemeente Winterswijk. Ze keken ook naar de website van andere organisaties die mensen helpen. Ze zochten het antwoord op de zes vragen, die eerder in dit rapport staan. Danny en Peter deden ook mee.

De ervaringsdeskundigen zochten eerst via Google. Zo kwamen ze op de website van de gemeente Winterswijk. Op de eerste pagina stonden plaatjes van veel gezochte onderwerpen. Er was een plaatje voor vacatures. Een paar ervaringsdeskundigen klikten daarop. Zij zochten het antwoord op de vraag over het vinden van werk. Maar het bleek te gaan over banen bij de gemeente. Dit was niet voor onze ervaringsdeskundigen.

### Ze proberen de zoekfunctie uit

De andere plaatjes gingen niet over de onderwerpen van de ervaringsdeskundigen. Ze probeerden toen de zoekfunctie uit. Maar de informatie op de website was moeilijk. Als ze zochten op 'hulp in het huishouden', vonden ze informatie over 'mantelzorg'. En ze vonden vergaderingen van de WMO-raad. Dat was niet wat ze zochten.

Een paar ervaringsdeskundigen kwamen via veel klikken op informatie over jeugd. Ze klikten eerst op 'meer'. Dan op 'Zorg, jeugd, werk, onderwijs'. Maar de ervaringsdeskundigen snapten niet wat er stond. De informatie leek niet bedoeld voor mensen met een vraag.

Voor vragen over 'Werk en Inkomen' kan je naar de Sociale Dienst Oost Achterhoek. Zo dachten de ervaringsdeskundigen. De website van de Sociale Dienst had duidelijke plaatjes. Alleen stond op het formulier voor bijzondere bijstand moeilijke vragen. Geen van de ervaringsdeskundigen kon zo'n formulier zelf invullen. Dat was ook Peters ervaring.

### Kijken op de website van De Post

Een paar ervaringsdeskundigen wisten van De Post. Daarom lukte het om de website te vinden via Google. De website van De Post was begrijpelijk. De ervaringsdeskundigen misten alleen de zoekfunctie. Ze zochten daarom door uit te proberen en steeds door te klikken.

Bij 'meest gestelde vragen' vonden de ervaringsdeskundigen wat ze zochten. Het zou fijn zijn als de 'meest gestelde vragen' en de antwoorden op de openingspagina staan. Dan zouden ze niet zo lang op de website gaan zoeken. Konden ze de informatie niet vinden? Dan belden ze liever of gingen ze bij De Post langs. Ze konden het telefoonnummer en e-mailadres van De Post makkelijk vinden.

### Een nieuwe website voor hulp

Er is een nieuwe website [www.wijwinterswijk.nl](http://www.wijwinterswijk.nl). De website is voor mensen die hulp nodig hebben. Alleen vonden de ervaringsdeskundigen deze website niet. Dat is jammer. De informatie op die website is veel makkelijker en duidelijker.

Op de website van de gemeente en de Sociale Dienst Oost Achterhoek moeten duidelijkere links komen. Bijvoorbeeld naar de website van De Post. Maar ook naar de nieuwe website. Dat zouden de ervaringsdeskundigen handig vinden.

## Bijeenkomsten met de gemeente

We hadden twee bijeenkomsten met medewerkers en hun leidinggevenden. Dat was nadat de ervaringsdeskundigen op pad waren geweest. De medewerkers en hun leidinggevenden herkenden de verhalen van onze ervaringsdeskundigen.

### Persoonlijk contact is belangrijk

Persoonlijk contact is heel belangrijk voor de ervaringsdeskundigen. Daarom is het fijn dat De Post mensen uitnodigt. In de e-mails en tijdens telefoongesprekken nodigen ze altijd mensen uit. Zo kan er persoonlijk contact ontstaan.

De Sociale Dienst Oost Achterhoek belde en mailde altijd veel. Maar het wordt belangrijker om mensen te zien. Dan weten ze beter wie om hulp vraagt. En of de informatie is begrepen. Het is zeker belangrijk, omdat de mensen die van de Sociale Dienst hulp nodig hebben, veranderen. Er komen steeds meer vragen van mensen met een licht verstandelijke beperking. De Sociale Dienst onderzoekt daarom of er meer persoonlijk contact kan zijn.

### Taal moet makkelijk zijn

Voor mensen met een licht verstandelijke beperking moet de taal makkelijk zijn. De tekst mag ook niet te lang zijn. Alleen zijn sommige brieven, zoals over de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en Werk en Inkomen, moeilijk. Zo vertellen de medewerkers.

### De Post heeft een belangrijke rol

De Post heeft een belangrijke rol in de toegang tot het Sociaal Domein. Mensen met een vraag moeten eerst naar De Post. Zo blijkt uit de bijeenkomsten. Vragen die binnenkomen bij het Klant Contact Centrum moeten daarom worden doorgestuurd naar De Post.

De Post kan mensen doorsturen naar de Sociale Dienst. Of doorsturen naar medewerkers van het loket voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. De Post kan mensen met een licht verstandelijke beperking beter helpen, zo is het idee. Ze kunnen beter vragen naar de situatie van de persoon. Ook kunnen ze meedenken welke hulp het best past. En ze bieden hulp bij het invullen van moeilijke formulieren.

### Aanpak sluit niet goed aan

De praktijk is alleen vaak anders. Medewerkers van het Klant Contact Centrum sturen mensen soms gelijk door naar de Sociale Dienst of andere organisaties. Ook sluit de aanpak van De Post soms niet aan op die van andere organisaties. Mensen moeten daarom soms twee keer hun verhaal vertellen. Of twee keer dezelfde informatie geven.

De Post bestaat nu een paar jaar. Eerst moest de organisatie zelf goed werken. Nu willen de leidinggevenden en medewerkers beter samenwerken met andere organisaties. De Post is goed bekend. Maar dat mag nog beter. Ook willen medewerkers meer contact met mensen. Zo kunnen ze mensen ook eerder helpen.

### Meer vragen stellen

De ervaringsdeskundigen vinden het stellen van goede vragen moeilijk. De medewerkers zochten wel gelijk naar oplossingen. De medewerkers stelden alleen weinig extra vragen. Zo werd de situatie van de persoon niet duidelijk. Dat kan je lezen in de verhalen van Ellie en Angelique.

De medewerkers maken vaak een inschatting van de situatie van de persoon die hulp vraagt. Ze stellen alleen meer vragen als ze meer informatie nodig hebben. Ook de drukte tijdens de spreekuren bepaalt hoeveel tijd ze besteden aan een vraag. De medewerkers willen ook niet dat iemand zijn verhaal twee keer moet vertellen. Als ze een persoon doorsturen naar een andere organisatie, dan stellen ze niet veel vragen.

De leidinggevenden verwachten dat medewerkers doorvragen. En dat ze daarvoor de ruimte nemen. Zo wordt de hele situatie van de persoon duidelijk.

## Ervaringsdeskundigen kregen snel antwoord op hun vraag

De ervaringsdeskundigen kregen snel antwoord op hun vragen. Dat was heel prettig. De ervaringsdeskundigen wilden wel graag weten wanneer ze antwoord zouden krijgen. Dat gebeurde nu niet. De medewerkers van de gemeente vertellen dat ze daarover niets mogen zeggen.

De gemeente wil niet zeggen wanneer ze iemand terugbellen. Misschien kunnen medewerkers namelijk niet zo snel contact opnemen. Alleen vinden mensen met een licht verstandelijke beperking het fijn om wél te weten wanneer ze gebeld worden. De Sociale Dienst vertelt wel wanneer ze mensen terugbellen.

## Wat ging goed? En wat ging minder goed?

De ervaringsdeskundigen, medewerkers en leidinggevenden waren het erover eens wat goed ging. En ze waren het eens over wat beter zou kunnen. In het persoonlijk contact ging het volgende goed:

- *'Ik voelde me serieus genomen'*: de medewerkers luisterden naar de ervaringsdeskundigen;
- *'Ik voelde me welkom'*: er was koffie en thee;
- De medewerkers waren vriendelijk.

Wat minder goed ging, maar wat organisaties snel kunnen verbeteren, is:

- Brieven en folders in makkelijke taal schrijven;
- Bevestigen dat een e-mail is ontvangen: dan weet de persoon met een licht verstandelijke beperking dat het gelukt is;
- Een tijd geven wanneer een reactie verwacht kan worden: dan weet de persoon met een licht verstandelijke wanneer hij een antwoord kan verwachten;
- Het formulier 'Bijzondere Bijstand' makkelijker maken.

Wat niet goed ging. Hier moeten de organisaties dus aan werken:

- Meer vragen stellen om te weten wat er écht aan de hand is;
- Verbeteren van de samenwerking tussen De Post en andere organisaties.

We bespraken in de tweede bijeenkomst met de leidinggevenden deze twee belangrijkste punten die beter kunnen.

## Doorvragen om te weten wat er écht aan de hand is

Wat is er nodig om mensen op de goede plek te krijgen? Deze vraag stelden we ons in de tweede bijeenkomst. Zo moet het Klant Contact Centrum vragen over het Sociaal Domein doorsturen naar De Post. Ze moeten De Post niet overslaan. En ze moeten mensen niet gelijk doorsturen naar andere organisaties.

Medewerkers bij De Post moeten meer vragen stellen. Dan weten ze hoe de situatie van de persoon is. Ook kunnen ze de 'vraag achter de vraag' te weten komen. Er moet duidelijk worden waarom een probleem is ontstaan. Alleen: hoe kunnen medewerkers leren om de goede vragen te stellen?

## Verbeteren van de samenwerking tussen De Post en andere organisaties

De Post kan niet iedereen helpen. Daarom sturen ze soms mensen door naar het WMO-loket of de Sociale Dienst Oost Achterhoek. Sommige mensen kunnen ze wel goed helpen bij De Post. Andere organisaties moeten mensen daarom soms doorsturen naar De Post.

De samenwerking moet beter. Medewerkers moeten elkaar dan kennen en weten te vinden. Het zou dan ook goed zijn om de processen van alle organisaties te bekijken. Dan wordt duidelijk waar het mis gaat. Ook moeten medewerkers makkelijk informatie kunnen delen met elkaar.

Zo stuurden ze Peter door naar de Sociale Dienst Oost Achterhoek. Maar ze moesten Peter doorsturen naar De Post. Dat blijkt tijdens het gesprek. Ook hebben ze hem niet verteld over de Formulierenbrigade. Die had hij wel nodig voor het invullen van de moeilijke formulieren. Als laatste: wie heeft overzicht? Dat moet duidelijk worden. Het overzicht kan liggen bij De Post, maar ook bij andere organisaties. Of bij de persoon zelf.



## Conclusies en aanbevelingen

### Conclusie 1

#### De toegang tot het sociaal domein via De Post is makkelijk

De toegang tot het sociaal domein gaat in Winterswijk via De Post. Mensen met een vraag bellen of mailen. De Post nodigt mensen dan uit om langs te komen. Elke ochtend van maandag tot en met vrijdag mag iedereen met een vraag binnenlopen bij De Post.

Mensen met een licht verstandelijke beperking kunnen makkelijk naar De Post. Dat komt omdat het gebouw bekend is. Ook vinden de mensen met een licht verstandelijke persoonlijk contact belangrijk. Ze willen graag langskomen. Dan kunnen ze hun vraag persoonlijk aan iemand stellen.

Ook zijn de mensen bij De Post vriendelijk. Ze luisteren goed en nemen de tijd voor de mensen met een vraag. De ervaringsdeskundigen voelen zich welkom. Ook omdat er koffie en thee voor ze klaar staat.

Zo beleeft Ellie: 'Ze is blij. Ze vond het fijn dat ze zelf koffie of thee mocht pakken. De mevrouw was vriendelijk. Ze luisterde goed naar Ellie'.

#### Wat kan beter?

De website van de gemeente kan beter. De ervaringsdeskundigen gaan vaak eerst naar de website van de gemeente. De informatie op die website is moeilijk voor hen. De website is niet voor mensen met een vraag in het sociaal domein.

Peter kijkt op de website van de sociale dienst: Kan hij bijzondere bijstand krijgen? Er staan twee formulieren. De een is voor mensen met een bijstandsuitkering. De ander voor alle anderen. Welke moet hij nou hebben?

De website [www.wijwinterswijk.nl](http://www.wijwinterswijk.nl) en de website van De Post zijn voor de ervaringsdeskundigen geschikt. Ze begrijpen die websites wél. Alleen zijn deze websites moeilijk te vinden.

#### Aanbevelingen bij conclusie 1

Stuur mensen met vragen over het Sociaal Domein snel door naar [www.wijwinterswijk.nl](http://www.wijwinterswijk.nl) of de website van De Post. Op de website van de gemeente moeten duidelijke links komen naar die websites. Dat moet ook op websites van andere organisaties, zoals de Sociale Dienst Oost Achterhoek.

### Conclusie 2

#### Ervaringsdeskundigen krijgen snel antwoord op hun vragen. Doorsturen kan alleen beter

De ervaringsdeskundigen kregen allemaal snel antwoord op hun vragen.

Zo beleeft Danny: 'Hij gaat naar de website. Daar stelt hij zijn vraag. De Post reageert snel op het bericht van Danny. De reactie komt na één uur en een kwartier. Dat is veel sneller dan Danny had verwacht! Hij vindt het fijn.'

Alleen willen ervaringsdeskundigen wel graag weten wanneer ze antwoord krijgen. De Sociale Dienst Oost Achterhoek vertelt dit, maar De Post en het Klant Contact Centrum vertellen dit niet.

Zo staat in het verhaal van Gerard: 'De mevrouw vertelde alleen niet wanneer ze Gerard ging terugbellen. Gerard denkt dat hij snel wordt teruggebeld. Hij wil naast de telefoon blijven wachten.'

#### Betere samenwerking

Organisaties moeten mensen met een licht verstandelijke beperking beter doorsturen. Het is de bedoeling om vragen over het Sociaal Domein door te sturen naar De Post. Medewerkers van De

Post zouden meer vragen stellen. Zo kunnen ze de situatie van de persoon in kaart brengen. En ze doorsturen naar de goede organisatie.

Zo beleeft Peter: *'Het formulier was veel te moeilijk. De mensen hadden hem kunnen helpen met het formulier. Of kunnen doorsturen naar de Formulierenbrigade van De Post. De brigade helpt bij het invullen van formulieren.'*

In de praktijk stuurt het Klant Contact Centrum vragen ook door naar andere organisaties. Ook sluiten de processen van De Post en de andere organisaties nog niet op elkaar aan. Hierdoor moeten mensen soms twee keer hun verhaal doen. Of twee keer dezelfde informatie geven.

Zo staat in het verhaal van Angelique: *'De mevrouw vraagt: 'Wat voor hulp wil je?' Angelique zegt: 'Ik heb het al uitgelegd aan de telefoon.'* Angelique vindt het raar dat ze het nog eens moet vertellen. Maar de mevrouw vraagt haar toch om het nog eens te vertellen.

### **Aanbevelingen bij conclusie 2**

Sluit de processen van alle organisaties in het Sociaal Domein beter op elkaar aan. Bekijk het proces vanuit de mensen met een vraag. Dan komen ze sneller op de goede plek.

Geef duidelijk aan wanneer iemand wordt teruggebeld of gemaïld. Dat vinden mensen met een licht verstandelijke beperking fijn.

### **Conclusie 3**

#### **Medewerkers bedenken een oplossing voor de vraag zoals de mensen die vragen. Ze kijken minder naar de hele situatie van de persoon**

De vragen van de ervaringsdeskundigen worden snel en goed beantwoord. Ze krijgen goede folders en formulieren. Ze krijgen ook hulp bij het invullen van de formulieren bij De Post. Zo beleeft Peter: *'Peter snapt de e-mail helemaal. De e-mail is heel duidelijk. Er staan geen moeilijk woorden en geen afkortingen in. Er staat zelfs een compliment in de mail! Dat vindt Peter fijn.'*

De ervaringsdeskundigen, medewerkers en leidinggevenden vinden het belangrijk dat geschreven informatie begrijpelijk is. De teksten kunnen soms wel makkelijker. Zoals de tekst van formulieren.

Peter moest een formulier voor bijzondere bijstand invullen: *'De moed zakt hem in de schoenen. Er zijn veel vragen. Ze zijn ook nog moeilijk. Peter zegt: 'Het gaat mij niet lukken om het formulier in te vullen.'* Hij vindt dat jammer.

#### **Medewerkers vragen alleen minder naar de hele situatie**

Medewerkers vragen alleen niet naar de situatie van de ervaringsdeskundige. Welke problemen heeft de ervaringsdeskundige nog meer? Welk probleem zit er achter de vraag? De ervaringsdeskundigen verwachtten die vragen wel.

Als medewerkers niet doorvragen, dan sluit hulp misschien minder goed aan. Medewerkers kijken nu zelf of ze meer vragen moeten stellen. De ervaringsdeskundigen, medewerkers en leidinggevenden willen dat er *altijd* meer vragen worden gesteld. Dat is ook nodig als De Post zelf mensen wil benaderen.

Angelique zegt: *'Misschien had ze nog wat kunnen vragen over de kinderen. Ook vroeg ze niet: waar woont het gezin? Waarom zijn de kinderen zo vervelend? Wat vindt de pleegmoeder van deze vraag? En waarom was de pleegmoeder er zelf niet? Allemaal vragen die ook best belangrijk zijn!'*

### **Aanbevelingen bij conclusie 3**

Breng de hele situatie van mensen met een vraag in kaart. Ook het probleem dat achter de vraag zit. Overleg met andere organisaties, als dat nodig is.

Maak geschreven informatie en formulieren eenvoudiger. Dan snappen mensen met een licht verstandelijke beperking het zelf ook!

